

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ –ଇଂଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, ୨୦୨୧

ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଭର୍ କରିଥାଏ

- ଏନ୍ବିଏଫସି ନେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଜମା
- ସମ୍ପତ୍ତି ଆକାର ସହିତ ଏନ୍ବିଏଫସି = ୧୦୦ କୋଟି ଟଙ୍କା + କଷ୍ଟମର ଇଂଟରଫେସ୍ (ଇନ୍‌ସୁରାନ୍ସକର ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ, କୋର୍ ଇନ୍‌ଭେଷ୍ଟମେଣ୍ଟ କମ୍ପାନୀ, ଇନ୍‌ସୁରାନ୍ସକର ଡେବ୍‌ଟ ଫଣ୍ଡ ଓ ଲିକ୍ୱିଡେଶନ ଅଧିନରେ ଏନ୍ବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)

‘ସେବାରେ ଅଭାବ’ ବା ଡେଫିସିଏନ୍ସି ଇନ୍ ସର୍ଭିସ୍ ଅର୍ଥ ହେଉଛି କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଅପାରଗତା, ଯାହାକୁ ନିୟାମକାୟ ସଂସ୍ଥାକୁ ବୈଧାନିକ ଭାବେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକ ରହିଛି, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଆଣିପାରେ କିମ୍ବା ନଷ୍ଟିପାରେ ।

ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଆଧାର: ଏକ ନିୟାମକାୟ ସଂସ୍ଥାର ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଯୋଗୁଁ ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ସ୍କିମ୍ ବା ଯୋଜନା ଅଧିନରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କିଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ?

: ସମକ୍ଷିତ ଏନ୍ବିଏଫସିଙ୍କୁ ଲିଖିତ ନିବେଦନପତ୍ର : ମାସ ଶେଷରେ : ଯଦି ଏନ୍ବିଏଫସି ତରଫରୁ କୌଣସି ଜବାବ ନମିଳେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଏନ୍ବିଏଫସିର ଜବାବରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥାନ୍ତି : ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍‌ରେ ଆବେଦନ କରିନାହାନ୍ତି: ତେବେ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍ ନିକଟରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ (ଏନ୍ବିଏଫସିର ଉତ୍ତର ପରେ ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ନୁହେଁ ଏବଂ ଏନ୍ବିଏଫସିଠାରୁ କୌଣସି ଜବାବ ନମିଳିବାର ଏକ ବର୍ଷ ୩୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ନୁହେଁ) ।

- ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ : ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅନୁପମ ମିଶ୍ର (କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନକାରୀ ଅଧିକାରୀ) **7304448438** anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com

- ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍‌ର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ: <https://cms.rbi.org.in>

: ସେଂଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଓ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଂଟର (ସିଆରସିସି)ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ – Email id: crpc@rbi.org.in

: ଠିକଣା – ସେଂଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଂଟର

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ୪ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡୀଗଡ଼- ୧୬୦୦୧୭

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍ କିଭଳି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାନ୍ତି ?

. ଓମ୍ଭୁତ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁମା ପ୍ରକୃତିର ଅଟେ ।

. ଯଦି ପହଂଚିନଥାନ୍ତି ସମନ୍ୱୟ ଓ ସନ୍ତୁଷ୍ଟାକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିଥାନ୍ତି, ସେ ପୁରସ୍କାର / ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିପାରନ୍ତି ।

ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଓମ୍ଭୁତ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କି ?

ହଁ, ଯଦି ଓମ୍ଭୁତ୍ସମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଅପିଲେଟ୍ ଅଥୋରିଟି ବା ଏହି ଷ୍ଟିମ୍ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ: ଏହା ହେଉଛି ଏକ ଅଲ୍ଟରନେଟ୍ ଡିସ୍ପ୍ୟୁଟ୍ ରିଜୋଲ୍ୟୁଶନ ମେକାନିଜିମ୍

ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଅଦାଲତ / ଫୋରମ୍/ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବା ପାଇଁ ମୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି । ଏହି ଷ୍ଟିମ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ଜାଣିବା ପାଇଁ www.rbi.org.in ରେ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।